

Určite sa stretávate s komunikačnými zmätkami, ktoré nás veľakrát paralyzujú a klesá efektivita našej práce. Neberme to však tragicky, lebo tieto problémy sú v každej väčšej organizácii a ide najmä o to, aby sme o tom hovorili a hľadali riešenia.

Pri školení v Harmónii začiatkom januára nám školiteľ povedal, že efektivita práce v organizáciách ako sme my je zhruba na úrovni 40%. Niekde horšie a niekde lepšie... Nechápal som...veď nestíhame, práce je veľa, množstvo ľudí má oprávnené nadsady, takže by sme mali teoreticky fungovať na viac ako 100% ... ???

Minulý týždeň som priamo u nás zažil, ako u nás niekedy funguje „efektívna komunikácia.“ V pondelok telefonoval zákazník Braňovi, že potrebuje ponuky na vysokorýchlostné kamery. Braňo postúpil informáciu Milanovi, ktorý je zodpovedný za uvedený produkt. Milan zákazníkovi napísal email, že cestuje do zahraničia a spracuje to zákazníkovi po svojom návrate vo štvrtok. V utorok volal zákazník mne, aby som mu pomohol získať uvedenú cenovú ponuku, lebo to potrebuje súrne do projektu. Bolo to poobede a sľúbil som, že to zajtra t.j. v stredu vybavím. V stredu som požiadal vedúceho oddelenia Jozefa Horvátha, aby to zariadil. Sortiment patrí do jeho oddelenia a je Milanovým nadriadeným. Určite niekto Milana zastupuje ... Cenovú ponuku dostal zákazník až vo štvrtok. Riešil to Milan, Braňo, Ľubo, Jozef a nakoniec Milan ...

Smutne som si zaspomínal, že takéto niečo mi pred desiatimi rokmi trvalo vyriešiť 2 minúty. Niekedy som to vyriešil telefonicky za 1 minútu.

Cenník vysokorýchlostných kamier som mal v počítači alebo na serveri spracovaný s platnosťou 1 rok

a vedel som ho poslať ako prílohu behom 1 minúty aj so spríevodným emailom. Niektoré cenníky boli na stránkach a priamo, keď mi zákazník telefonoval, vedel som ho navigovať cez telefón, kde – na akej webstránke cenník nájde. Na stránkach sme mali cenníky niekedy z určitých dôvodov zaheslované, ale heslo bolo univerzálne a vedel som ho povedať do telefónu.

Zákazník bol vybavený naozaj veľmi rýchlo a efektívne. Pokiaľ riešime ponuku 4 dni, väčšina zákazníkov si nájde pružnejšieho dodávateľa.

Viem, že išlo o výnimočnú situáciu, nie vždy ide Milan služobne mimo, ale aj tak by mal byť schopný zabezpečiť aj cez telefón ponuku... Samozrejme, teraz nehľadám vinníka, chyba je samozrejme v riadení a v systéme práce ... Milan za to nemôže.

Kde je problém ? Ako to zefektívniť ?



NÁVRH RIEŠENIA:

Pán Horváth robil na jeseň minulého roku produktové rozdelenie podľa oddelení a je potrebné dotiahnuť cenníky tak, aby ktokoľvek z našich obchodníkov vedel nájsť cenu samostatne na webe, aj keď nepôjde o jeho produkt. Cenník môže byť chránený heslom s naším interným dohodnutým pravidlom, že názov súboru bude zároveň aj názov hesla (napr. cennikkamery2014.pdf bude mať heslo „cennikkamery2014“). Nemôžeme si dovoliť prichádzať o zákazníkov a ani plytvat časom a efektivitou práce.

Požiadam pána Horvátha, aby

dotiahol pre celú firmu smernicu o práci s produktami a všeobecným prístupom k cenníkom.

TERMÍN REALIZÁCIE:

Do týždňa obdržia vedúci oddelení návrh smernice od pána Horvátha na pripomienkovanie a do mesiaca bude predpokladaná jej realizácia v rámci firmy. Všetky cenníky budú prístupné buď pod heslom, alebo voľne na serveri, resp. na našich webstránkach pre všetkých obchodníkov. Taktiež vznikne databáza všetkých odoslaných ponúk prístupná všetkým, ktorí pracujú so zákazníkmi.

